



الجهوريـــة الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامـــــعـــــة سطيـــــف2

خلية ضمـــان الجودة

الدورةالتكوينية الأولى



نظام الجودة في المؤسسات الجامعية

يومي 05-06 فيفري 2014



السنة الجامعية 2013-2014

مقدمة

يناط بالجامعة القيام بمهام التعليم العالي والبحث العلمي الذي هو أساس ارتقاء المجتمعات وتطورها. لذلكفإن جودة أداء الجامعة لمهامها يشكل معيارا أساسيا في تحديد سمات المستقبل ومكانة البلاد في خريطة العالم العلمية والتنموية. وكل هذا يوجب أن تحرص الأسرة الجامعية بكل مكوناتها على الارتقاء والتطوير، من خلال السعيً إلى تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وضمان جودة المخرجات الأكاديمية والبحث العلمي.

لكن فكرة إدارة الجودة كنظام مازالت حديثة العهد بالجامعة الجزائرية. وعليه فإن الحاجة تدعو إلى التحسيس بها وبأهميتها. ذلك أن تطبيق إدارة الجودة يستوجب أرضية من القناعة التامة لدى جميع الأطراف الفاعلة في الحياة الجامعية: إدارة، أساتذة وطلبة بأهمية هذا المفهوم،مع جعل الجودة في مقدمة استراتيجيات عمل الجميع والسعي على نشر هذه القناعة.

ولأجل تأسيس نظام الجودة بجامعة سطيف2 تم تنصيب خلية تضم ممثلين عن كل الكليات ملحقة برئاسة الجامعة، مكلفة بتفعيل العمل بهذا النظام. ويناط بهذه الخلية العمل على تفعيل منهج ضمان الجودة على صعيد التكوين والبحث والحَوْكَمَة والإطار العام لحياة الطلبة بالجامعة.

وقد حددت الخلية برنامج نشاطها للموسم الجامعي 2013–2014 في: **تنظيم ثلاثة دورات تكوينية في مجال نظام الجودة،** مفصلة كالأتي:

- **الدورة الأولى: ضرورة تطبيق نظام الجودة في المؤسسات الجامعية(يومي 05–06 فيفري 2014)**
- **الدورة الثانية: مقاييس نظام الجودة والتقييم الذاتي بقطاع التعليم العالي(يومي 23–24 أفريل 2014)**
- **الدورة الثالثة: تقييم جودة عملية التعليم بالمؤسسات الجامعية (يومي 28–29 ماي 2014)**

وتهدف الدورة الأولى إلى تحقيق الأهداف التالية:

1ـ التعرف على العناصر النظرية لمفهوم الجودة وتطوراتها.

2ـ التعرف على نظام ضمان الجودة وتطبيقاتهبالتعليم العالي.

برنامج الدورة التكوينية الأولى

المحور الأول: ظهور مفهوم الجودة وتطور أنظمتها

أولا: مراحل تطور مفهوم الجودة

ثانيا: التعاريف الحديثة لمصطلحات الجودة

ثالثا: مقاربات الجودة

المحور الثاني: القواعد النظامية ووسائل الجودة

أولا: المواصفات أو القواعد النظامية وظهور الــISO

ثانيا: وسائل الجودة

المحور الثالث: لماذا نحتاج إلى تطبيق نظام الجودة في التعليم العالي؟

أولا: التحولات الكبرى في قطاع التعليم العالي على المستوى الدولي

ثانيا: وضعية التعليم العالي في الجزائر والسياقالعالمي

المحور الرابع: كيف يمكن تطبيق نظام الجودة في قطاع التعليم العالي؟

أولا: مفاهيم الجودة والتعليم العالي

ثانيا: الاختيارات الأساسية لنظام ضمان الجودة

المحور الأول: ظهور مفهوم الجودة وتطور أنظمتها

ويشكل هذا المحور مدخلا عاما إلى مفهوم الجودة ونتناول فيه النقاط التالية:

ــ مراحل تطور مفهوم الجودة

ــ التعاريف الحديثة لمصطلحات الجودة

ــ مقاربات الجودة

أولا: مراحل تطور مفهوم الجودة:

تزايد الاهتمام بالجودة لمواجهة واقع اقتصادي موسوم بـــ:

* تطور سلوك المستهلكين والمبالغة في طلب جودة السلعة أو الخدمة.

* تحول الجودة إلى ميزة تنافسية بسبب المنافسة الشديدة بين المقاولات.

* شمول الجودة خدمات القطاع العام والإدارات. «إرضاء المواطن كزبون»

ويعد مفهوم الجودة مفهوم قديم نسبيا وقد تطور عبر 07 مراحل أساسية:

1– مَرْحَلَةُ مَا قَبْلَ الثَّوْرَةِ الصِّنَاعِيَّة: كان ضَبْطِ الجودة يتم من قبل العَامِلِ المُنَفْذِ للعمل، بحيث يكون العَامِل أَوْ عدة عُمَّالِ مَسْؤُولِينَ عَنْ تَصْنِيْعِ المُنْتَجِ بِالكَامِلِ. وهنا يلعب الإِحْسَاسِ لدى العَامِلِ بجودة منتجه دور المحفــز لإتقانه.

2–مَرْحَلَةُ مَا بَعْدَ الثَّوْرَةِ الصِّنَاعِيَّة:أدى تَوَسّعِ المَصَانِعِ وَالتَّخَصُّصِ فِي العَمَلِ وَظُهُورِ الصِّنَاعَاتِ الحَدِيْثَــةِ إلى تَوَزِّيعَ العَمَلُ عَلَى أَكْثَر مِنْ عَامِلٍ. «المنتوج مسؤولية جميع العمال» وُكَلفَ رَئِيْسُ العُمَّالِ بِمَسْؤُولِيَّة تحقيــق جَوْدَةِ الإِنْتَاجِ.

3–مَرْحَلَةَ الإِدَارَةِ العِلْمية:في هذه المرحلةتم ضَبْطِت الجَوْدَةِ والتَّفْتِيْشِ في القَــرْنِ العِشْــرِيْنَ مــن طــرف فريــدريك تايلور». ويمتاز النموذج التايلوري«التنظيم العلمي للعمل»:

*التسلسلية أو التراتبية La hiérarchisation.

* التخصص La spécialisation.

*تقسيم العمل Le cloisonnement.

وعرفت هذه المرحلة ضَبْطِ الجَوْدَةِ بِالوَقْتِ وَالحَرَكَةِ. «تَخْفِيْضِ التَكْلُفَةِ بالحَدِّ مِنْ الضَّيَاعِ» وظهورِ منصــب المُفَتِّشِ نظرا لعدم كفاية رقابة رئيس العُمَّالِ. كما خضع التصــنيع لمواصــفات صــارمة « تَفْتِــيْشٍ الرِّقَابَــةِ البُولَيْسِيَّةِ».

لكن يعاب على النموذج التايلوري أنهلا يسمح إلا بمراقبة المنتجات النهائيــة واعتمــادهفي رقابــة جــودة المنتوجعلى الطرق الإحصائية فقط، حيث يستعمل في قياس الجودة مؤشر معدل الرفض. le taux de rejet

4–مَرْحَلَةُ ضَبْطِ الجَوْدَة إِحْصَائِيّاً: عقدت زِيَادَةَ الإِنْتَاجِ عملية التَّفْتِيْشِ الكُلِّيِّ للمنتوجات، فظهر أُسْلُوْب فَحْــص العينات الذي يعْتِمَدِ عَلَى خرائط المراقبة. وَيُعَدُّ ولتر شويرات مُؤَسِّسِ نَظَرِيَّةِ ضَبْطِ الجَوْدَةِ الإِحْصَائِيَّةِ. كما صَمَّمَ هارولد دودج أُسْلُوْبَاً إِحْصَائِيَّاً لِفَحْصِ عَيِّنَاتٍ من الإِنْتَاجِ. ويعد أَبْرَزُ مَنْ اسْتَعْمَلَ الرِّقَابَة الإِحْصَائِيَّةَ عَلَى الجَوْدَة العَالِمُ إدوارد دِيْمِنْج.

لكن لَمَ يَعُــدُ فَحْصُ العَيِّنَةِ مُؤَشِّرَاً مَقْبُولا وكافيا فِي عَقْدِ الثَّمَــانِيْنِيَّاتِ.

5–مَرْحَلَةُ ضَمَانِ الجَوْدَة: ساهم DEMINGبشكل كبيرة في تطوير تقنيات تسيير الجودة باليابان. حيث يعتبر اليابانيين أول من طور مقاربة الإدارة عن طريق الجودة. وقد طَبَقَ اليابانيون فِكْرةِ حَلَقَــاتِ الجَــوْدَةِ (الإِنْتَــاجِ الخَالِي مِنْ العُيُوبِ)،الذي يتَطَلَّبُ رِقَابَةً شَامِلَةً عَلَى كل العَمَلِّيَاتِ ومرَاحِلِ العَمَلِ. كما اُعْتُمِدَتْ ثَلاثَةُ أَنْــوَاعٍ مِــنْ الرِّقَابَةِ (الوِقَائِيَّةِ، المَرْحَلِيَّةِ، البَعْدِيَّةِ).

وقد اعتمدتها (و. م .أ) في الستينات «CROSBY المعيار الصفري». وتحولت الجودة من معرفة الاحتياجات إلى الملائمة معها. كما شملت الجودة البحث على رضا العميل، فهي من هذا المنظور:

* احترام المواعيد والمواقيت.
* الحصول على أفضل منتوج أو خدمة بأقل تكلفة.

وتتعلق الجودة بكل المستويات «أداء الشخص ينعكس على التنظيم» وتشمل الجودة تلبية حاجيات مســتعملي المنتوج أو مرتفقي الخدمة وحاجيات التسيير «جودة الأمن والحماية وبيئة العمل...».

لقدظهر مفهوم أعمق لنظام الجودة « حسب (ISO 8402, 1994)»: « **مجموع الأنشطة والطرق المحــددة والمنظمة سلفا،المعدة في إطار نظام الجودة، باعتبارها حاجة لإعطــاء الثقــة الملائمــة وإقنــاع أي هيئــة بالاستجابة لمتطلبات الجودة** »

6– إِدَارَة الجَوْدَةِ الاستراتيجية: اعْتَمَدَتْ شَرِكَةُ (Ibm) عَلَى إِدَارَة الجَوْدَةِ الاستراتيجية كميزة تنافسية، ممــا يجعلها كأَسَاس لاسْتِرَاتِيجِيَّاتُ المُؤَسَّسَة. وقد اعْتَمَدَتْ الشَرِكَةُعلى المَعَايِيرَ الآتِيَةَ:

* إِرضَاءُ المُسْتَفِيْدِ وَتَلْبِيَةِ مَا يُرِيْدَهُ.
* الجَوْدَةُ مَسْؤُولِيَّةُ الجَمِيْعِ مِنْ قِمَّةِ الهَرَمِ التَّنْظِيْمِيِّ حَتَّى قَاعِدَتِهِ.
* الجَوْدَةِ فِي الأَنْظِمَةِ وَإِجْراءَاتها، الثَّقَافَةِ والهَيْكَلِ التَّنْظِيْمِيِّ.

7– إِدَارَة الجَوْدَة الشَّامِلَة: طورت المُؤَسَّسَاتِ الأَمْرِيْكِيَّةِ مَفْهُومِ إِدَارَة الجَوْدَةِ الإستراتيجية، بتطوير أَسَــالِيْبَ الجَوْدَةِ في التَّعَامُلِ مَعَ المُسْتَفِيدِيْنَ وَالمُورِّدِيْنَ. وَتَفْصِيْلِ أَسَالِيْبِ ضمان الجَوْدَةِ كأسلوب رِقَابِيَّ اسْتِرَاتِيْجِيٍّ عَلَــى الجَوْدَةِ. والبحث عنالتوفيق بين متطلبات كل الأطراف المتدخلــة والمعنيــة:« الزبــائن، العمــال، المــديرين، المساهمين، الموردين، المقاولين ...»

وتقوم الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ على عدة مبادئ:

01 ــ المنظمة تابعة لزبائنها: بفهم رغباتهم الحالية ومتطلباتهم وتطلعاتهم.

02 ـــ القيادة الرشيدة: تنشأ بيئة تشعر الجميع بالمشاركةفي تحقيق الأهداف

03 ـــ إدماج الأفراد: للاستفادة القصوى من قدرات عمالها.

04ــــ مقاربة المسار الإجمالي: ربط الأنشطة والوسائل في إطار مسار شامل

05ــــالإدارة بمقاربة النظام الشامل لمختلف المسارات المستقلة في إطار منظومة واحدة لخدمة هدف محدد.

06 ـــ التطوير المستمر: يشكل هدف دائم للمنظمة(Roue de Deming)

07 ـــ اتخاذ القرار وفق مقاربة البينة والتأكد وتحليل البيانات والمعلومات الفعلية المحصل عليهـــا بطريقـــة علمية ومنطقية.

08 ـــ علاقات تبادلية وتعاونية مفيدة بين المنظمة والموردين: لا بد من تطوير قدرات الموردين والمنظمـــة على إيجادالقيمة المضافة.

ثانيا: التعاريف الحديثة للمصطلحات المستعملة في مقاربات الجودة

تعرف نظم الجودة العديد من المفاهيم والمصطلحات، التي لا بد من الإحاطة بمدلولاتها وتميزها عن بعضها البعض، كمفهوم الجودة في حد ذاته الذي تتباين مدلولاته حسب الدارسين ومختلف الفاعلين في أنظمة الجودة وكذا نظام الجودة، تسيير الجودة، سياسة الجودة، التحكم في الجودة وضمان الجودة...

01ــــ تعريف الجودة: تعرف جودة شيء ما على أنها : « **مجموع خصائص كيان أو شيء مـــا، بفضـــلها وبمجموعها يسمح له بتلبية وإشباع حاجات معلنة وضمنية** ». وينصرف معنى الكيان إلى « **منتوج، خدمـــة، عمليات إنتاجية، نظام، شخص**...» ISO 8402

وينتقد هذا التعريف لعدم مراعاته الآجال والتكلفة، للوصول إلى الجودة لا بد من ضمان التلائم بين خصائص المنتوج أو الخدمة والسعر المقبول لدى المشتريمع أجل معقول لتقديم المنتوج أو الخدمة.

ويؤكد قاموس المركز الأوربي للتعليم العالي على أن الجودة مفهوم نسبي محدد بالزمان والمكان، لذلك فانـــه لا يوجد تعريف محدد للجودة، فالجودة هي إما: « **الملائمة مع الأهداف أو ملائمة الأهداف أو الامتياز أو عتبة الحدود الدنيا المقبولة أو التحسين المستمر أو تحسين العلاقة جودة وسعر...**».

والتعريف الذي يبدوا مقبول حاليا هو: «**الملائمة مع الأهداف**» **« l'adaptation aux objectifs**»

أما التعريف الجديد للجودة حسب إصدار الإيزو 2000 هو:« **الجودة هي مدى قدرة أو تأهيـــل مجموعـــة الخصائص الأساسية لمنتوج ما أو نظام أو مسار على تحقيق متطلبات الزبائن ومختلـــف الأطـــراف المعنيـــة به**».ويتسم تعريف الجودة بـــ:

* **عدم الموضوعية:** يختلف تحديد الجودة من شخص لأخر.

* **النسبية:** يختلف مفهوم الجودة من المنتج أو المستهلك.

* **القياس:** الجودة مفهوم متعدد الأبعاد مركب ومتطور «**جودة منزل**».**فمثلا** تقاس جودة خدمة أو مرفق مـــا من خلال:

* جودة الاستقبال البدني أو الشخصي.

* جودة الاستقبال الهاتفي.

* الاحتجاجات المعلن عنها،الضمنية والكامنة.

* مدى رضا الزبائن.

* رأي الزبائن في المشروع.

كما تستعمل لمعرفة ما ينتظره الزبائن« **تقنية الاستماع إلى السوق**»

02ـ نظام الجودة: « **مجموع التنظيمات والعمليات الإجرائية والوسائل اللازمة لوضع نظام إدارة الجودة**»

03ـ تسيير الجودة: « **جانب من وظيفة الإدارة العامة التي تحدد سياسة الجودة وتعمل على تطبيقها** »

04ـ سياسة الجودة:« **مجموع التوجيهات والأهداف العامة لمنظمة ما مهتمة بالجودة، معبر عنها من طرف المديرية العامة أو من مستوى أعلى**» (ISO 8402)

05ـ التحكم في الجودة: « **مجموع التقنيات والأنشطة ذات الطابع العملياتي المستخدمة للاستجابة لمتطلبات الجودة** » (ISO 8402)وترتكز على ملائمة المنتوج مع متطلبات الجودة أثناء الإنتاج وبعده.

06ـ ضمان الجودة: « **وسيلة موضوعة من طرف المؤسسة للسماح لها وكل المعنيين من التأكد من أن الشروط الضرورية مطبقة بخصوص المنتوجات أو الخدمات متطابقة مع المقاييس المحددة من قبل المؤسسة**»

ويتمحور مفهوم ضمان الجودةحول مسعى تحسين الجودة بشكل عام :

* **تقييم الجودة:** كيف نقيس هذه الجودة؟

* **تأمين الجودة:** كيف نؤمن هذه الجودة؟

* **إدارة الجودة:** كيف نحصل الجودة؟

ثالثا: مقاربات الجودة:

يعتمد نظام الجودة على ثلاثة مقاربات رئيسية وهي: التدقيق حول الجودة، التقييم والاعتماد.

01ـ التدقيق حول الجودةl'audit sur la qualité

يعتبر التدقيق حول الجودة عملية تمر بثلاث مراحل أثناءها نتحقق من:

ـ هل أن إجراءات الجودة متلائمة مع الأهداف المعلنة؟ (pertinence)

ـ هل أن الأنشطة الممارسة فعليا متطابقة مع المشروع؟ (conformité)

ـ هل أن الأنشطة فعّالة بالنظر إلى الأهداف المعلنة؟ (efficacité)

ويعد تدقيق الجودة هو اختبار منهجي مستقل بهدف تحديد:

ـــ مدى تطابق الأنشطة والنتائج المتعلقة بالجودة مع ما تم تخطيطه مسبقا.

ـــ مدى التطبيق الفعّال لما خطط:« هل يؤدي إلى تحقيق الأهداف المعلنة؟ » (iso 8402)

ـــ يختبر المسارات المختلفة « تنظيمها، إجراءاتها، نتائجها وفعّاليتها».

ـــ التدقيق طريقة لتقييم نقاط القوة ونقاط الضعف في مجموع الميكانيزمات والآليات المتعلقة بضمان الجودة المعتمدة. ويمكن تقسيم التدقيق إلى أقسام مختلفة:

أ/التدقيق الداخلي والتدقيق الخارجي حسب الجهة التي تقومبالتدقيق:

1ـــ التدقيق الداخلي:ويهدف إلى:

*قياس فعالية ودرجة نظام الجودة.

*تقديم أدلة بضرورة إلغاء،تقليص أو الوقاية من أشكال عدم المطابقة.

*تحسين أداء المنظمة وضمان تحقيق أهداف الجودة.

* ضرورة وجود التدقيق الداخلي الرقابي بأي منظمة.

2 ـــ التدقيق الخارجي: ويظهر في شكلين:

* يقوم به زبون ليقتنع بأن يتحول إلى زبون أساسي للمنظمة.

*تدقيق تقوم به وكالة مستقلة.

ب / التدقيق المنصب على موضوع معين بالنظر إلى موضوع التدقيق: فهنـــاك تدقيق التحقق من أن نموذج ضمان الجودة المختار ساري المفعول. وتدقيق الإجراءات من أجل ضمان تطبيقها. وتدقيق المسارات لضـــمان عدم انحرافها.

ويمر التدقيق بخمسة مراحل:

*بداية التدقيق

*التحضير

*التنفيذ

*إعداد التقرير

*متابعة الأنشطة

02 ــ التقييم l'évaluation:

يقوم التقييم بمنح علامة «4/1» تقديم تصنيف من «أ إلـــى د» أو مـــنح درجـــة أو تقـــدير« ممتـــاز، جيـــد ومتوسط».ويشترك التقييم والتدقيق في التحقق من ارتباط النتائج بالأهداف. ويختلف التدقيق عن التقييم:

* يمنح التدقيقوصفا لنتائج التحقيق، بينما يمنح التقييم نقطة لها.

* التدقيق لا يقيّم جودة الأداء« يتحقق من سلامة تطبيق الآليات والإجراءات».

03ــ الإعتماد l'accréditation

يستعمل الاعتماد للتحقق من استحقاق المنظمة لمرتبة أو سوق ما.ويطرح السؤال: هل لكم المستوى الكـــافي الذي يسمح لكم بالعمل؟إذن تستحق الاعتماد أم لا ؟ أو تصنف في تصنيف معين أو لا ؟

ويعتمد الاعتماد على قرار من شكل نعم أو لا، مقبول أو مرفوض. ويترجم كل من التقييم والاعتماد في شكل نقطة في سلم خطي.

وينظر كل من التقييم والاعتماد من زاويتين مختلفتين:

* يحاول التقييم الإجابة على سؤال «ما هو مستواكم؟»

* يحاول الاعتماد الإجابة عل التساؤل «هل لكم المستوى المطلوب؟».

كما يمكن إجراء التقييم من المنظمة نفسها أو بواسطة وكالة خارجية. «**التقييم الذاتي أو التقييم الخـــارجي**» كما يمكن المزج بين التقييم الذاتي الذي يليه تدخل وكالة خارجية لاعتماد أو عدم اعتماد نتائج التقييم الذاتي. مع الإشارة إلى أنه من الصعب تحقيق أهداف ضمان الجودة الثلاثة باعتماد آلية واحدة.

مقاربات الجودة	تركز على	السؤال	النتائج
التقييم	النتائج	إلى أي حد تعتبر النتائج جيدة؟	المستوى"نقطة أو تقدير"
الاعتماد	ملائمة الموارد والعمليات والمهام	هل هي كافية لكي تكون مقبولة؟	قرار مقبول أو مرفوض
التدقيق	العمليات	هل الأهداف محققة؟ هل العمليات فعالة؟	وصف نوعي

جدول يوضح مختلف مقاربات ضمان الجودة

المحور الثاني: المواصفات النظامية ووسائل الجودة

هناك تداخل بين مصطلح Normes الذي نترجمه هنا إلى مواصفات مع العديد من المصطلحات القريبة مثل: الميثاق، القانون، الاصطلاح، الدليل، القياس، البروتوكول، القواعد النظامية، النظام.... وقد عرفت المواصفات النظامية تطورا كبيرا في مجال المنتوجات أو الخدمات، خاصة بعد ظهور المنظمة العالمية للمواصفاتالإيزو. كما عرفت تقنيات تحسين الجودة وضمانها تطورات مفاهيمية وتقنية كبرى.

أولا: المواصفات أو القواعد النظامية وظهور الـــISO

1ـــ المواصفات أو القواعد النظامية Normes: تعرف المواصفات أو القواعد النظامية هي « **وثيقة معدة ومتفق عليها من طرف مجمع أو وكالة معترف بها وذات شهرة. تقوم بوضع قواعد وتوجيهات أو خصائص لأنشطة معينة ولنتائجها. بهدف ضمان مستوى أمثل في سياق محدد**». (NF EN 45020 / X 50-080)

تلعبالمواصفات أو القواعد النظامية دورا كبيرا في تشجيع تبادل السلع والخدمات والقابلية للمقارنة بينها.كماتترجم التزامات المنظمات بتحقيق مستوى محدد من الجودة والأمان وتطبق أغلب المواصفات تطوعا. كما قد تكون إجبارية بموجب القوانين خصوصا في مجال الأمن والصحة.

2ـــ التوصيف أو وضع القواعد النظامية La normalisation: هي «**عملية وضع مجموعة القواعد التقنية المتفق عليها بين المنتجين لنفس المنتج، بهدف تخصيص، توحيد وتبسيط المنتج أو الخدمة واستبعاد التعقيدات**» أو هي «**عملية وضع وثائق مرجعية تشتمل على حلول لمشاكل تقنية وتجارية متعلقة بالسلع والخدمات المتداولة قد تقع بين الفعاليات الاقتصادية والعلمية والتقنية والاجتماعية**».(القانون 04–04 المؤرخ في 23–06–2004 المتعلق بالتقييس)

تأخذ عملية التوصيف أو وضع القواعد النظامية 03 أشكال:

1ـــ توصيف نوعي: تحديد العتبة الدنيا لما يقدمه المنتج عند استعماله.

2ـــ توصيف مبسط: من أجل إقصاء المتغيرات غير النافعة.

3ـــ توصيف الأبعاد: تحديد قياسات الحجم والطول...

3ـــ المواصفات أو القواعد النظامية ISO 9000: الإيزو هي المنظمة العالمية للمواصفات: Organization international Standardization (ISO). وهي منظمة غير حكومية أنشأت سنة 1947 تضم 170 دولة.تعمل على تطوير عملية التقييس عالميا. وتعد مواصفات تقنية لتحسين فعالية الإنتاج والتموين وتأمينهما.

تعمل المنظمة على ترقية وتسهيل التبادل التجاري وضمان عدالته بين البلدان. وقد كلفت ISO لجنة خبراء لإعداد مواصفات دولية لضمان الجودة سنة 1979 ونشرت المقاييس الخمسة الشهيرة ISO 9000سنة1994 وتضمنت توجيهات وتعليمات لاختيار واستعمال المواصفات.

أما موصفات ISO 9001، ISO 9002، ISO 9003 فتتعلق بمتطلبات ضمان الجودة ومنح شاهدات الجودة. ويعد الإيزو 9004 دليل للاستعمال الداخلي لإدارة الجودة، يتضمن التوجيهات الكبرى والنصائح المتعلقة بإدارة الجودة.

4ـ المواصفات الجديدة الإيزو 9000 : تم توحيد المواصفات الداخلية الإيــزو 9001–9002–9003 فـــي نسخة واحدة هي الايزو9000 (ديسمبر 2000). وهذه النسخة متجانسة أكثر مع قطاع الخدمات.

وقد تضمنت الاصدارت الجديدة للايزو 9000 مجموعة من المزايا «التوجه نحو تحقيق أهداف المقـــاولات ورغبات الزبائن، في إطار التحسين المستمر للوصول إلى إدارة الجودة الشاملة».

5ـ منح شهادات الجودة: يمنح الإشهاد من طرف هيئة خارجية عن المنظمة. وتعتبر وثيقة تتضمن ضمان مكتوب حول منتج ما. « **ثقة إضافية للزبائن وتحسين صورة المنظمة**» ومرتكزة على نتائج تحليـــل ورقابـــة وتدقيق.

وتعتبر شهادة الإيزو 9000 اعتراف دولي بفعالية تنظيم الجودة بالمنظمة. وتعد شهادة الإيزو 9000 مرجع دولي للمنظمات في مجال الإشهاد على نظم إدارة الجودة. وتمنح شهادة الإيزو بعد التدقيق للتحقق مـــن مـــدى تطبيق مواصفات الإيزو 9001.

ثانيا: وسائل الجودة

توجد عديد الوسائل التي تسمح بتعريف وبحث وتحليل أسباب وحلول المشاكل التي تواجه منظمة ما. وهـــذه الوسائل المختلفة تكون نافعة جدا إذا ما وظفت في إطار نسق جماعي محدد، بإشراف مسؤول يتمتـــع بصـــفات التنشيط والقدرة على الاتصال.

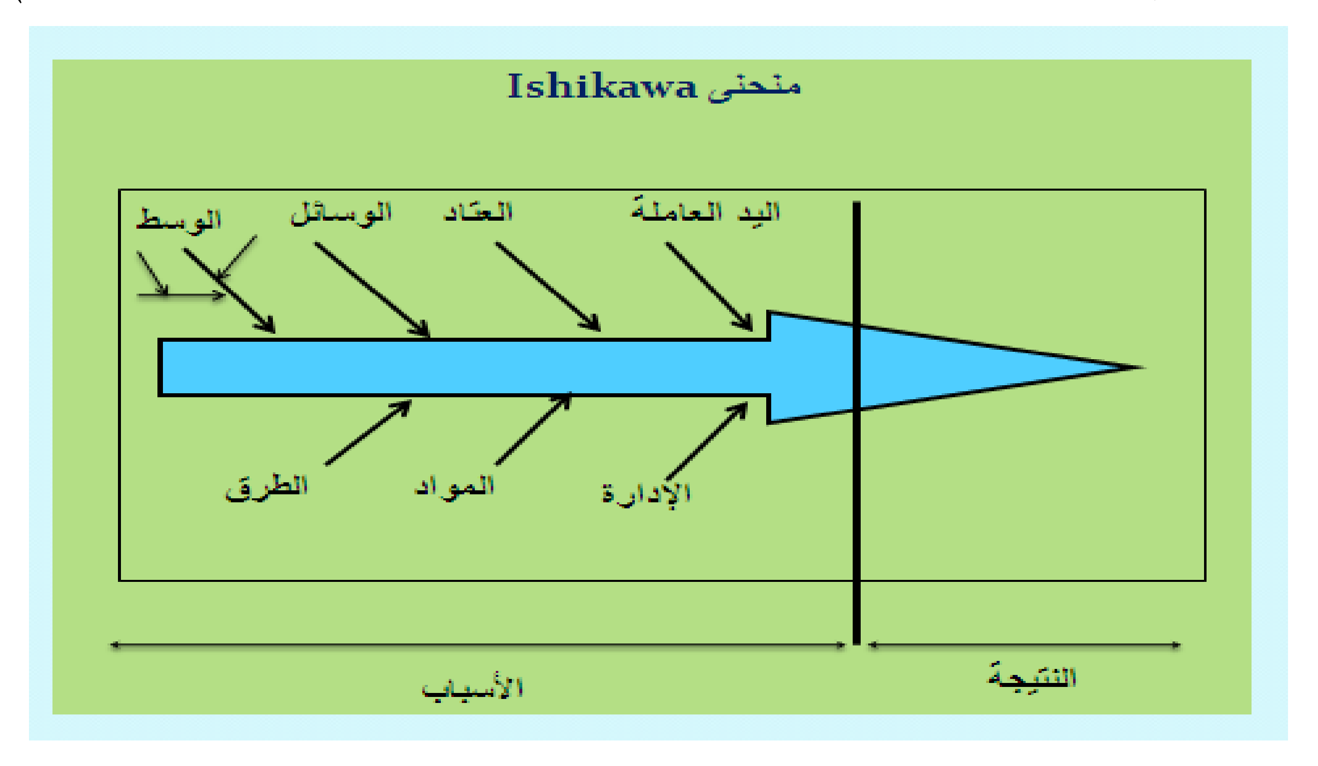
1ـ منحنى بريتو: يعتبر ولفراد باريتو وهو عالم اجتماع (1828–1923)، أن 20 بالمائة من الأسبابمصدر 80 بالمائة من النتائج والآثار. ويضم كل مشكل مجموعة من المشاكل الصغيرة. لذلك لا بد من معالجة المشكل في أوانه لتحقيق الفعالية القصوى في أقصر وقت. وتحديد الأهمية النســـبية للمشـــاكل بترتيبهـــا فـــي أعمـــدة تمثيلية.بهدف إظهار أهم أسبابها التي تتم معالجتها بنظام الأولوية. ويتم إعداد المنحنى بحساب تكرار المشـــاكل حسب نوعها بتمثيل المشاكل على محور الفواصل (أفقي) حسب ترتيبها التنازلي. وبيان وحـــدة القيـــاس علـــى محور التراتيب (عمودي). وتمثيل المدرج التكراري l’histogramme برسم خط بياني توضيحي لنسبة عـــدد التكرارات المجمعة.

أسباب عدم الرضا عن الجوانب الدراسية	%
محتوى البرامج	**5,3**
طريقة التدريس	**27,0**
أساليب ووسائل التدريس	**41,3**
التنسيق بين المحاضرة والتطبيق	**5,2**
تنظيم الوقت والامتحانات	**4,4**
محتوى وصيغ الامتحانات	**5,6**
التقييم	**4,4**
معاملة الأساتذة	**2,7**
معاملة الإداريين	**1,3**
أخرى	**2,8**
المجموع	**100**

الأسباب	%	العينة
أساليب ووسائل التدريس	41,3	248
طريقة التدريس	27,0	162
محتوى وصيغ الامتحانات	5,6	34
محتوى البرامج	5,3	32
التنسيق بين المحاضرة والتطبيق	5,2	31
تنظيم الوقت والامتحانات	4,4	26
التقييم	4,4	26
معاملة الأساتذة	2,7	16
معاملة الإداريين	1,3	8
أخرى	2,8	17
المجموع	100,0	600

2ــ منحنى كاوري اشيكاوا Ishikawa (1915-1989) (سبب- نتيجة) : يسمح المنحنى بمعرفة الأسباب المحتملة لظاهرة وطرق معالجتها.

ويظهر في شكل هيكل سمكة ترتب عليه الأسباب حسب (قانون 7M).(اليد العاملة Main d'œuvre، العتاد Matériel، الإدارةManagement،الطرقMéthode، الوسطMilieu، الوسائل Moyen، المواد Matière)



3ــ طريقة الخمسة لماذا Les cinq pourquoi: تحل المشاكل في عديد أنظمة الجودة. «طايشي أونوا Taiichi Ohno». وتعتمد هذه الطريقة على طرح سؤال أساسي وملائم يبدأ بلماذا؟ لتحديد المصدر الأساسي للمشكل وصولا إلى السبب الأساسي.ومثال عن مشكل:

* لماذا سيارتي لا تشتغل؟ البطارية لم تشحن.

* لماذا البطارية لم تشحن؟ الشاحن لا يشتغل.

* لماذا الشاحن لا يشتغل؟ سلسلة الشاحن مقطوعة.

* لماذا سلسلة الشاحن مقطوعة؟ تجاوزت مدة صلاحية سلسة الشحن.

* لماذا تجاوزت مدة صلاحية سلسة الشحن؟ عدم احترام تعليمات الصانع«السبب الأول»

ويطرح السؤال لماذا ظهر هذا المشكل؟ « بحث أسباب ظهوره» ونطرح السؤال لماذا لم نكتشف المشكل؟ «بحث أسباب عدم اكتشافه» ولماذا الأنظمة المستعملة سمحت بظهور هذا المشكل؟ «بحثأسباب في النظام، نقص أو غياب طرق الوقاية...»

4ــ حلقات الجودة: هو اجتماع مجموعات صغيرة من العمال المنتمين إلى نفس وحدة أو مسار العمل كورشة مكتب مصلحة بشكل منتظم وإرادي من أجل تشخيص وحل المشاكل المتعلقة بالعمل.وتعد حلقات الجودة نموذج لمشاركة العمال في البحث عن الجودة.بهدف التحسين المستمر لجودة العمل فيما يخص مناصبهم.وتقاس النتائج بالنظر إلى الإنتاجية وتحسن ظروف العمل.

5ـ البوكايوكي Le Poka-Yoké : يتعلق البوكايوكي بإدرة وقائية هدفها التحديد السـريع لأخطـاء إنتـاج منتوجات جيدة باستعمال وسائل قياس.« كالكاشفات العدادات، أجهزة الإنــذاروعمليات التفتـيش المسـبق...». وترتكز على تحديد الأخطاء في منشئها قبل ظهور النتائج. فمثلا موزع المازوت في اليابان مصنوع بشـكل لا يسمح له بتوزيع المازوت في سيارة تشتغل بالبنزين.

6ـ البانشماركينغ Le Benchmarking (المقارنة المرجعية): هي عملية تقييم مستمر للأداء في المنظمة بالمقارنة مع أداء أحسن منظمة عالمية في نفس مجال النشاط. وتتمالمقارنة بين تنظيم العمل في المنظمـة مـع تنظيمه في منظمة أحسن في نفس مجال العمل للوصول إلى أعلى تقنية تكنولوجية. كمثل مقارنة ساعات العمل الضرورية لإنتاج نفس المنتوج في سلسلتين إنتاجيتين متنافسين.

7ـ العصف الذهني brainstorming ou remue-méninges: هي تقنية لحل المشاكل بطريقة إبداعيـة تحت إدارة منشط. وضعت هذه التقنية من طرفAlex Osbornسنة 1935 نائب رئـيس الوكالـة الأمريكيـة للإشهار. حيث قام بتكوين فريق من المعاونين لاستنباط أكبر عدد من الأفكار الاشهارية. وقامت على مجموعة من المبادئ:

* لا تنتقد أي فكرة. «قبول الاقتراحات الحالمة وغير الاعتيادية بدون نقد»

*أطلق العنان للتعبير بحرية عن جميع الأفكار الإبداعية دون تحفظ.

* البحث عن الأفكار الأكثر قابلية للتوسعة.

* عدم تكرار نفس الفكرة.

ويتم العصف الذهني وفق المراحل التالية:

<u>**1ـ تكوين فريق العمل:**</u> يتشكل عادة من 10–15 شخص. ويجب تفادي كل ما يسبب عـدم التوافـق بـين المشاركين أو يؤثر عليهم. ويمكن دعوة خبراء ومسؤولي المجالات المعنية.

<u>**2ـ تأطير الاجتماع:**</u> يجبالتعريف بالمشكل المبدئي بشكل واضح ومختصر.ويجب أن يكون المشكل مفهومـا من قبل أفراد الفريق.ويجب أن يكون للفريق حد من المعلومات حول المشكل. مع إدارة وقت الجلسة بمنح كـل مرحلة مدة محددة.منح المقدمة مثلا 10د، لطرح الأفكار30د، الفرز في 20 واختيار الأفضل مثلا.

<u>**3– مرحلة تجميع الأفكار:**</u>تهدف إلى الحصول على أكبر قدر من الأفكار وليس الأحسن منها. وتقـوم هـذه العملية على محالة الحصول على أفكار المشاركين بشكل عفوي لا بد من احترام القواعد التالية:

*تدوين كل الأفكار.

*عدم تقييم أو نقد أي فكرة وقبولها بدون قيود مسبقة.

* المرغوب طرح الأفكار بشكل مستمر وبسرعة وبدون شرح.

*نسخالأفكار المطروحة من زوايا مختلفة لتذكير كل واحد بتصوره.

* الالتزام بالجدية وعدم الخلط بين العفوية وعدم الانتظام والإهمال.

* لا بد أن لا يسيطر بعض المشاركين على بقية الزملاء.

* يتدخل منشط الجلسةلإنعاشها والحد من الأحاديث الانفرادية «التناجي»

* يجب إعادة وضع العملية في حالة خروجها عن معالجة المشكلة المبدئية.

* يسجل ويعرض كاتب الجلسةكل الأفكار بحيث يراها الجميع.

* يقوم كاتب الجلسة بإعداد محضر الاجتماع يتلى في نهايتها.

4- مرحلةاختيار الأفكار: يجب تجميع الأفكار وترتيبها، مع مناقشة كل فكرة واختيار أمثلها، لكن ما هو معيار الاختيار؟ مثل استبعاد الأفكار الخارجة على الموضوع وغير المقبولة حسب معيار سرعة التنفيذ، التكلفة، استراتيجية المنظمة...» ثم وضع قائمة قصيرة من الأفكار المقبولة. وتحديد معايير اختيار أحسن الأفكار بشكل مسبق. «الإجماع،التصويت...»

المحور الثالث: لماذا نحتاج إلى تطبيق نظام الجودة في التعليم العالي؟

فرضت التطورات العلمية والتكنولوجية التي عرفها العالم تطور المهن و تنامي الحاجة الاقتصادية والاجتماعية إلى تأهيل عالي المستوى. حيث صارت المعرفة عنصر حتمي للتنمية والتنافسية على الصعيد الدولي. « **تمثل الدول الغنية 15 بالمائة من سكان العالم ومصدر 90 بالمائة من براءات الاختراع**».

ويقتضي كل هذا وجود نظام تعليم عالي رفيع الأداء والجودة. حيث صارت جودة التعليم العالي متطلب أساسي من جميع الأطراف المتدخلة.

أولا: التحولات الكبرى في قطاع التعليم العالي على المستوى الدولي

ثانيا: وضعية التعليم العالي في الجزائر والسياق العالمي

أولا: التحولات الكبرى في قطاع التعليم العالي على المستوى الدولي

عرف العالم تزيدا كبيرا في الطلب الاجتماعي على التعليم العالي وتنوعا فيه، مع بروز البعد الدولي ودور القطاع الخاص أكثر. وكل هذا فرض تحديات كبيرة على السلطات العمومية من أجل ضمان جودة التعليم العالي.

1- تطور التعليم العالي في العالم.

2- التوجهات الكبرى للتعليم العالي دوليا

1- تطور التعليم العالي في العالم: عرف الطلب الاجتماعي على التعليم العالي تزايدا كبيرا خاصة في الدول النامية. حيث تزايد الطلبة الجامعيين من 68 مليون سنة 1991 إلى 159 مليون سنة 2008. وبشرق أسيا من 14 مليون سنة 1991 إلى 49 مليون سنة 2008.

وأمام هذا التزايد طرحت إشكالية جودة التعليم العالي في ظل هذا التضخم. فقد اشتراط الأطراف المتدخلة «الطلبة، الأولياء، أرباب العمل...» الجودة. فلا بد من مستوى معين للاعتراف بمؤسسات التعليم العالي والديبلومات.

ـ **تنوع التعليم العالي:** فرض تسيير تضخم التعليم العالي لا بد من تنويع الجهات المستقبلة.« قطاع ما بعد البكالوريا وغير الجامعي، التعليم عن بعد »

لكن تطرح مشكلة جودة مقدمي خدمة التعليم العالي وصعوبة ضمان الجودة من السلطات العمومية بالوسائل التقليدية فقد تتحول بعض المؤسسات إلى مصانع لبيع الديبلومات.

ـ **البعد الدولي:** تزايد انتقال الطلبة والأساتذة بين الدول بتأثير العولمة. وهو ما ولدضرورة تبني معايير دولية مشتركة للتعليم العالي في الدول.مما يستدعي وضع مكانيزمات دولية لضمان الجودة وتنظيم آليات القابلية للمقارنة على الصعيد الدولي مثل مسار bologne.

لقد وضع bologne هيكل للديبلومات المشتركة وإطارات للتأهيل والتعاون، لتشجيع الشفافية والحركية والقابلية للتشغيل بأوروبا.

ـ**تزايد قطاع التعليم العالي الخاص:**يستوعب القطاع الخاص غير المسجلين في القطاع العام ويسجل حاليا حوالي 30 بالمائة من الطلبة بالقطاع الخاص. وفي اندونيسيا واليابان والفلبين وكوريا الجنوبية حوالي 70 بالمائة. وتطرح أولوية ضبط جودة التعليم العالي من السلطات العمومية. مما يفرض كل هذا توجهات جديدة للتعليم العالي.

2- التوجهات الكبرى للتعليم العالي دوليا: يتجه التعليم العالي حسب مؤتمرات 1998-2009 إلى:

ـ **ازدياد عدد الطلبة بشكل كبير« التضخم»:** زادت الحاجة إلى المعرفة والعلم بشكل كبير في كل دول العالم. وحصل تزايد كمي كبير في عدد الطلبة.مماتسبب ذلك في معضلة وتحدي لمؤسسات التعليم العالي.

كما أن حاجة اقتصاد المعرفة إلى حاملي الديبلومات ذات المستوى العالي« ففي و. م. أ يوجدحوالي 70 إلى 90% من التشغيل يشترط التكوين العالي» وأخذ تشغيل المستوى العالي منحى تصاعدي من مجموع التشغيل الكلي.لكن كيف يمكن توفير خدمة نوعية للتعليم العالي في ظل التضخم؟

ـ **ارتفاع نسبة بطالة حاملي الشهادات:** تحول هذا إلى مشكل دولي منذ الـ90 وخاصة بالنسبة للدول النامية. وتتعدد أسباب هذا المشكل إلى:

* تضخم عدد الطلبة.
* طبيعة اقتصاد الدول.
* تطور التكنولوجيات وأثره على مناصب العمل.
* طرق الإنتاج ونوعية اليد العاملة المطلوبة.
* نوعية التكوين المدروس « **كثرة الشعب الأدبيةوالإنسانية في الدول»**

* نقص التنسيق بين الجامعة وسوق العمل. «ضبابية المستقبل المهني».

* الفجوة بين الكفاءات المحصلة ومتطلبات سوق العمل. « تحضير الطلبة بالجامعة للاندماج المهنـــي مؤشـــر لجودة التكوين»

جدول يبين تطور التخصصات بالجزائر 1962–2011« هيمنة الشعب الإنسانية والاجتماعية»

	63/1962	70/69	80/79	90/89	00/99	10/09	11/10
العلوم الدقيقة /التكنولوجيا	**739**	**2959**	**16562**	**85643**	**117648**	**200036**	**231156**
العلوم الطبيعية/علم الأرض	**.**	**147**	**9304**	**12714**	**44510**	**82111**	**88667**
العلوم الطبيعية(بما فيها البيطرة)	**762**	**3806**	**9205**	**28407**	**30410**	**53847**	**57254**
العلوم الاجتماعية/ العلوم الإنسانية	**1224**	**5331**	**22374**	**54586**	**215427**	**698319**	**700868**
الإجمالي	**2725**	**12243**	**57445**	**181350**	**407995**	**1034313**	**1077945**

المصدر: التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر، 50 سنة في خدمة التنمية « موقع الوزارة»

ـــازدياد الحاجة إلى الجودة والملائمة: تقاس ملائمة التعليم العالي بمدى التوفيق بين ما ينتظره المجتمع من مؤسسات التعليم العالي وما تقدمه فعليا. حسب الإعلان العالمي للتعليم العالي بباريس 1998. وتقـــيم الملائمـــة بدور التعليم العالي في المجتمع والخدمات التي يقدمها في مجالات الحياة. « التربية، المعرفة، البحث، العلاقـــة بسوق العمل...» . وتنفق السلطات العمومية مبالغ كبيرة على التعليم العالي، للتوفيق بين استقبال أكبر عدد من الطلبة وتقديم تكوين جيد للجميع. وتأمل السلطات العمومية تحقيق الجودة من خلال:

ــ الملائمة: Principe de Pertinence : هل المؤسسات الجامعية منظمة وفق تصور لتكوين الإطـــارات التي يحتاجها المجتمع؟ «**هل أهدافها ملائمة لحاجات المجتمع؟**»

ــ النجاعة: Principe de d’efficience: هل تنفق اعتمادات مؤسسات التعليم العالي على أحسن وجـــه؟ «**هلأن مؤسسات التعليم العالي ناجعة؟**»

ـــالفعالية: Principe de l’efficacité: هل تكوَن المؤسسات الجامعية الإطارات المطلوبة بشكل فعال؟

«**هل يتم إعداد الإطارات بشكل فعال؟**»

ــ **تنوع أشكال التعليم:** يجب البحث عن تنويع وإعادة هيكلة التعليم العالي. فقد تم إعادة هيكلة التعليم العالي بدول OCDE في الـــثمانينات لمراعاة:

* التحفيز والمواهب والكفاءات والأفاق المهنية للعدد الكبير من الطلبة.

* التنوع المتزايد للوظائف التي تشترط مؤهلات جديدة وعالية.

وقد حتم الوضع على مؤسسات التعليم العالي ضرورة الاستجابة للتغيرات. فأصبحت مؤسسات التعليم العالي مسؤولة وأكثر استقلالية في الإدارة.

ــ **الصعوبات التمويلية: أي** البحث عن الجودة من خلال الاقتطاعات المالية وتنوع التمويل، فتعد الجامعة مقاولة مكلفة وفي نفس الوقت قطاع أساسي للاقتصاد. وقد طبقت اقتطاعات الميزانيةفي دول OCDE «**جودة مخرجات الجامعة لتمويلها**». وركزتإصلاحات التعليم العالي في التسعينات على:

1ــ وضع آليات تحريضية لتحفيز المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي.

2ــ حصول المؤسسات الجامعية على تمويل ذاتي من مصادر أخرى.« تنويع أشكال التعليم للحصول على أشكال جديدة للتمويل »

3ــ يرتكز تمويل السلطات العمومية على مؤشرات الإنتاجالكمي والنوعي. «عدد المسجلين في الطور الأول ونتائجهم وشهادات الدكتوراه الممنوحة»

ــ **تدويل التعليم العالي وانفتاحه أكثر على القطاع الخاص:** مثلت حركية الطلبة والأساتذة والجامعات سوقا دولية، سلعتها المعرفة. فشجعت الدول القطاع الخاص على الاستثمار في التعليم العالي. وصار استثمار القطاع الخاص في هذا المجال أكثر ربحية.« **كثافة الطلب**» كما صارت مؤشرات الجودة الدولية أهم مؤشرات جودة الجامعات. وقد استخدمت المقاييس الدولية**«Normes – Standards»** للمقارنة بين الجامعات. **«Benchmarking»**واستخدمت هذه المقاييس لرفع جودة الجامعات في اطار التعاون الدولي.

ثانيا: وضعية التعليم العالي في الجزائر والسياق العالمي

يعرف قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر نموا وتحولات كبيرة ومتسارعة تبعا للتغيرات المختلفة على الصعيد العالمي.

1ــ وضعية التعليم العالي في الجزائر.

2ــ احتياجات التعليم العالي بالجزائر وفق منظور تحسين نظام الجودة.

1ــ وضعية التعليم العالي في الجزائر: بمعاينة واقع التعليم العالي بالجزائر يمكن ملاحظة:

* تزايد أعداد الطلبة والأساتذة الجامعيين وتنوع أشكال التعليم.

* الانفتاح على أشكال تمويل جديدة.

* بطالة حاملي الشهادات.

* متطلبات الجودة والملائمة.

* تنامي البعد الدولي.

* فتح قطاع التعليم العالي على القطاع الخاص.(القانون التوجيهي 23-02-2008)

جدول يبين تطور عدد الطلبة بالمؤسسات الجامعية بالجزائر 1962–2011

	63/62	70/69	80/79	90/89	00/99	10/09	11/10
عدد الطلبة المسجلين في التدرج	2725	12243	57445	181350	407995	1034313	1077945
عدد الطلبة المسجلين في ما بعد التدرج	156	317	3965	13967	20846	58975	60617
الإجمالي	2881	12560	61410	195317	428841	1093288	1138562

المصدر: التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر، 50 سنة من خدمة التنمية « موقع الوزارة»

جدول يبين تطور عدد الأساتذة بالمؤسسات الجامعية بالجزائر 1962–2011

	63/62	70/69	80/79	90/89	00/99	10/09	11/10
أستاذ التعليم العالي	66	80	257	573	950	2874	3186
أستاذ محاضر	13	112	463	905	1612		
أستاذ محاضر (أ)						4562	4817
أستاذ محاضر (ب)						2352	2835
مكلف بالدروس				1958	6632		
أستاذ مساعد	74	167	2494	6839	6275		
أستاذ مساعد (أ)						15517	16681
أستاذ مساعد (ب)						11844	12101
أستاذ معيد	145	483	4283	4261	1991	539	520
العدد الإجمالي	298	842	7497	14536	17460	37688	40140

المصدر: التعليم العالي والبحث العلمي بالجزائر، 50 سنة في خدمة التنمية « موقع الوزارة»

2ـ احتياجات التعليم العالي بالجزائر وفق منظور تحسين نظام الجودة: بمعاينة واقع التعليم العالي بالجزائر يمكن تركيز نظام الجودة لتحسين الجوانب التالية:

ـ **محتوى التعليم**:يجب أن يستجيب محتوى التعليم إلى:

ـ تلقين الكفاءات الجديدة للطلبة. «ضرورة لضمان الإندماج المهني»

ـــ القدرة على تحليل وتطبيق المعارف المكتسبة في حل المشاكل العملية.

ـــ القدرة على حل المشاكل التنظيمية.

ـــ القدرة على الاتصال الفعال مع الآخرين.

ـــ المهارة على تحمل المسؤولية.

ـــ القدرة على التكيف مع التغييرات في الوسط المهني.

ـــ القدرة على استعمال الإعلام الآلي.

ـــ القدرة على المبادرة.(إبداع أفكار وإنشاء مقاولات جديدة)

ـــ **ترقية الجوانب المهنية للتكوين الجامعي:** يجب إدراج بشكل ضمني وآلي ضمن كل التكوين:

* المبادئ الأولية للحياة المهنية التي يحضرون لها.

* التكوينات الميدانية المؤطرة والمقيمة من طرف الأساتذة والمهنيين.

* تفعيل خدمة الإعلام ومساعدة الطلبة كمراصد على مستوى الكليات.

* مراعاة نظام التقييم لتحقيق أهداف ومتطلبات إعداد الطالب للعمل.« **تحضير وتمهيد الطلبة للحياة المهنية**»

ـــ **تحسين كفاءات التأطير**: وذلك من خلال:

ـــ تبادل المؤطرين بين الجامعة والقطاع التشغيلي.

ـــ لمواجهة التحولات التقنية والعلمية السريعة، يجب على الأساتذةتجديد معارفهم بشكل مستمر وتحسين الخبرة عن المجال المهني، من أجل توجيه الطلبة في مسارهم المهني.

ـــ السماح بمساهمة الأساتذةوالمحترفين في إعداد وتقييم وتعديل البرامج.

ـــ إعادة تنظيم التكوين المستمر بشكل يتيحعودة الإطارات إلى الجامعة لتحيينوتجديد كفاءاتها واستغلال هـؤلاء لتطوير الشراكة مع القطاعات المشغلة.« **إيجاد قنوات للاحتكاك بين الإطارات المشغلة والطلبة بالجامعة**»

ـــ **التنظيم المؤسساتي:** يرتكز إصلاح التعليم العالي على مبدأ استقلالية الجامعة.ما يفرض تطوير قـدراتها على مستوى التسيير. وإضفاء مرونة في التسيير من خلال منح حرية والمبادرة في استعمال الموارد واختيـار الموارد البشرية وتطويرها.

المحور الرابع: كيف يمكن تطبيق نظام الجودة في قطاع التعليم العالي؟

هناك ضرورة ملحة تفرض انسجام أهداف الجامعة مع السياسة الوطنية للتعليم العالي.ووجوبأولوية تحديد أهداف ضمان الجودة ووسائلها بالمؤسسات الجامعية.ويمكن أن تتعدد هذه الأهداف إلى:

* استعمال ضمان الجودة لقيادة التعليم العالي.

* استعمال تقييم الجودة للرفع من قدرات التسيير الداخلي للمؤسسات.

أولا: مفاهيم الجودة والتعليم العالي.

ثانيا: الاختيارات الأساسية لنظام ضمان الجودة.

أولا: مفاهيم الجودة والتعليم العالي

يعدمفهوم الجودة في التعليم العالي مفهوم ديناميكي متعدد الأبعاد ويرتبط بالنظام التعليمي ومهـــام وأهـــداف المؤسسات ومقاييسها الخاصة لكل من النظام أو المؤسسة أو لكلية أو لشعبة.

ويعني نظام ضمان الجودة في التعليم العـــالي: « **الإســـتراتيجيات والإجـــراءات والأعمـــال والممارســـات الضرورية لضمان حد معين من الجودة بالمؤسسات الجامعية وتحسينها».** أو « **مجموع العناصر الموضوعة من طرف المؤسسة الجامعية بهدف تأكدها والتأكيد للآخرين المعنيين، بأن الشـــروط الضـــرورية متـــوفرة، للسماح للطلبة من بلوغ المقاييس المحددة سلفا من طرف المؤسسة».**

ثانيا: الاختيارات الأساسية لنظام ضمان الجودة

لا يوجد هناك نظام واحد لضمان الجودة جاهز للتطبيق، فضلا على أن تعريف الأهداف وتحديد الخيـــارات المتعلقة بالطرق والأدوات يجب أن يتم مسبقا. لأن بعضأهداف ضـــمان الجـــودة تعكـــس طلبـــات واتجاهـــات الحكومات ومنها ما يتعلق مباشرة بالمؤسسة.

1ــ الأهداف العامة لنظام ضمان الجودة: يمكن تقسيم أهداف ضمان الجودة إلى:

ــ هدف الرقابة على الجودة في حدها الأدنى: يجب إما احترام المتطلبات الدنيا للجودة، أي ضمان احتـــرام المقاييس الدنيا للجودة. ويتم العمل بهذا النمط بالنسبة للتعليم العاليالمتنوع وغير المتجانس وفي الحالات التي تقل فيها ثقة الجمهور في مؤسسات التعليم العالي.

وتنتج عدم المطابقة عقوبة إقصاء المؤسسة وعدم الاعتراف بالشهادات.

ــ هدف كشف الحسابات والشفافية: يهدف نظام ضمان الجودة إلى إعلام الأطراف المعنية والمتدخلة فـــي التعليم العالي بقدرة المؤسسات الجامعية على أداء مهامها.

ــ هدف تحسين التطبيقات: يؤدي نظام ضمان الجودة إلى تحسين تطبيقـــات المؤسســـات الجامعيةبفضـــل المطابقة مع الأهداف. وتطبيق الممارسات العملية الحسنة مع الأهداف المراد الوصول إليها.

2ــ اختيار الآليات (التدقيق، التقييم والإعتماد)

ــ التدقيق: يعالج كل الأدوات والإجراءات المطبقة لتحسين الجودة.«لا يؤدي التدقيق إلى وضـــع مقارنـــات لمستويات الجودة».

ــ التقييم: يسري على المدخلات «الموارد المخصصة» وعلى العمليات « طرق التدريس، البرامج» وعلـــى النتائج «عدد منشورات الأساتذة»

ــ الإعتماد: يعتمد على نتائج التقييم لمنح أو عدم منح الاعتماد أو الصفة لمؤسسة أو لفتح تكوين.« **يمكن أن يشكل التقييم والاعتماد للبرامج والمؤسسات عملية واحدة».**

ويجب الانتباه إلى أن كل آليات ومقاربات ضمان الجودة تستعمل لتحقيق الأهداف ومـن الصـعب تحقيـق أهداف ضمان الجودة الثلاثة باعتماد آلية واحدة فقط.

3ـ مضامين نظام ضمان الجودة في التعليم العالي: يمكن لنظام ضمان الجودة معالجة كل أو بعض مكونات التعليم العالي. «الجامعات/**المؤسسات غير الجامعية، القطاع العام/ القطاع الخاص**»

ـ **المؤسسات العمومية أو الخاصة:** تعارض عادة مؤسسات التعليم العالي العمومية نظام ضمان الجودة بها. وتعد مؤسسات التعليم العالي التي تعتمد على الدولة المعني الأول بنظام الجودة، لبيان الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لها. وقد أدرج نظام ضمان الجودة في بعض الدول بالقطاع الخاص فقط.

ـ **نظام ضمان الجودة المؤسساتي أو البرامجـي:** يغطي النظام الجوانب المؤسساتية أو يكتفـي بالجوانـب البيداغوجية. ويشمل ضمان الجودة المؤسساتية: المهام، الحوكمة، التسيير والإدارة، الأساتذة، الموارد الماليـة، المصادر البيداغوجية والهياكل والتجهيزات... ويرتبط كلا النوعين، فلا يمكن تجاوز فحص البرامج في ضمان الجودة المؤسساتي ولا يمكن لنظام الجودة البرامجي إهمال بيئة المؤسسة.

ـ **تقييم كل الشعب أو بعضها:** يمكن الاختيار في تطبيق نظام الجودة على كل عروض التكوين أو الاكتفـاء بشعبة معينة لأهميتها الخاصة.